

**YKSITYISEN TERVEYDENHUOLLON OMAVALVONTASUUNNITELMA - LOMAKE****1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palvelujen tuottajan nimi FitMind Psychotherapies		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2502504-4
Toimipaikan nimi FitMind Psychotherapies / Regus Aviabulevardi		
Toimipaikan postiosoite Karhumäentie 3		
Postinumero 01530	Postitoimipaikka Vantaa	
Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja Annina Aaltonen		Puhelin 0504330406
Postiosoite Karhumäentie 3		
Postinumero 01530	Postitoimipaikka Vantaa	
Sähköposti annina.aaltonen@fitmind.fi		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Arvot ja periaatteet</p> <p>Keskeisimpiä toimintaa ohjaavia arvoja ja periaatteita ovat asiakkaan kunnioitus, asiakaslähtöisyys, ammatillinen pätevyys, eettisyys, vastuullisuus, luottamuksellisuus ja ammatillinen riippumattomuus. Psykoterapeuttina Annina Aaltonen on Valviran valvoma ja laillistama terveydenhuollon ammattihenkilö, jota sitovat samat yleiset ja erityiset hoitotoimintaa koskevat vaatimukset kuin muitakin terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Psykoterapiaa ohjaavat asiakas- ja potilastyötä koskevat lait, asetukset ja ammattikäytännöt sekä eettiset periaatteet. Psykoterapeutin ammatinimike on suojattu.</p> <p>Liikunta-, ravinto-, hyvinvointi- ja mindfulness-valmennuksessa noudatettavia toimintaperiaatteita ovat turvallisten ja tehokkaiden palveluiden tuottaminen, asiakkaiden tasavertainen kohtelu, ajantasainen tietämys alan tutkimustiedosta, ensiavun taitojen ylläpitäminen, asiakastiedon luottamuksellisuus, lainsäädännön noudattaminen yritystoiminnassa, asiakkaan ohjaaminen tarvittaessa osaavammalle terveyden edistämisen tai terveydenhuollon ammattilaiselle, selkeiden ammatillisten rajojen luominen ja ylläpitäminen.</p> <p>Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä: https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559</p>
<p>Toiminta-ajatus/ Perustehtävä</p> <p>FitMind Psychotherapies on toimintayritys, jossa toimii ylempään erityistason psykoterapeutti, valtiotieteiden maisteri ja sosiaalipsykologi, personal trainer, ravinto- ja hyvinvointivalmentaja sekä mindfulness-ohjaaja Annina Aaltonen ainoana työntekijänä. FitMind tuottaa yksilöpsykoterapiapalveluja, liikunta-, ravinto- ja hyvinvointivalmennusta sekä mindfulness-ohjausta aikuisväestölle eli 18-vuotiaasta ylöspäin. Toiminta-ajatuksena on tuottaa kognitiivista käyttäytymisterapiaa ja valmennuspalveluita, jotka voivat tapahtua joko lähivastaanotolla Vantaan toimitilassa, videovälitteisesti etätapaamisina tai erikseen sovitusti muissa paikoissa tapaamisen tarkoitus huomioiden.</p> <p>Psykoterapeuttiset palvelut ovat terveydenhuollon tavoitteellista ammatillista toimintaa, joka tähtää psyykkisen terveyden ja toimintakyvyn lisäämiseen sekä ylläpitämiseen. Perustehtävänä on tukea ja parantaa asiakkaan työ- ja opiskelukykyä, toimintakykyä ja kokonaisvaltaista hyvinvointia ja psyykkistä terveyttä. Psykoterapiaa ohjaavat potilastyötä ohjaavat lait, asetukset, ammatilliset käytännöt sekä ammattieettiset periaatteet. Osana asiakkaan psykoterapiaa voidaan tehdä yhteistyötä muiden asiakasta hoitavien tahojen tai muun asiakkaan ympäristön kanssa asiakkaan suostumuksella. Psykoterapia voidaan toteuttaa joko omakustanteisesti, Kelan kuntoutuspsykoterapiana tai HUS:n palvelusetelipsykoterapiana.</p> <p>Valmennuspalvelut tähtäävät asiakkaan terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen, fyysisen kunnon kehittämiseen ja/tai ylläpitämiseen, painonhallintaan, kehon muokkaukseen, stressinhallintaan sekä palautumisen ja rentoutumisen edistämiseen. Valmennuksen sisältö kohdistuu liikuntaan, ravitsemukseen ja syömisikäyttäytymiseen, palautumiseen ja stressinhallintaan sekä kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin asiakaslähtöisesti räätälöiden ja erikseen sopien.</p>

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

<p>Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista</p> <p>Toiminimiyritystä Annina Aaltonen seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista jatkuvana prosessina työssään, päivittää ja vahvistaa omavalvontasuunnitelman vähintään vuosittain, ja silloin jos FitMind Psychotherapies -yrityksen toiminnassa tapahtuu asiakasturvallisuuteen tai palvelun laatuun liittyviä muutoksia. Annina Aaltonen pitää ajan tasalla tietämystään laissa säädetyistä velvollisuuksista seuraamalla saapuvia tiedotteita yhteistyökumppaneilta, kuten mm. Kelalta, HUS:ilta ja Valviralta.</p> <p>Annina Aaltonen huolehtii potilasturvallisuudesta ja luottamuksellisuudesta huolehtimalla tietojen kirjaamisesta ja säilytyksestä säädösten mukaisesti sekä pitämällä työtilat asianmukaisina. Palvelujen kehittämisestä Annina Aaltonen huolehtii työnohjausten ja koulutuksen tuella. Asiakaspalautetta kerätään prosessien aikana. Yhteistyö Kelan ja HUS:in kanssa hoidetaan näiden tahojen määrittelemällä tavalla.</p>
<p>Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen</p> <p>Toiminimiyritystä Annina Aaltonen on käynyt asianmukaiset ja ajantasaiset tietoturvakoulutukset, perehtynyt Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen laatimiin ohjeisiin omavalvontasuunnitelmasta sekä perehtynyt lainmukaiseen asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn. Aaltonen seuraa omassa toiminnassaan omavalvontasuunnitelman toteutumista sekä päivittää tietoturvaan ja asiakas- sekä potilastietojen käsittelyyn liittyvää osaamistaan vuosittain. Annina Aaltonen pitää yllä ammattitaitoaan osallistumalla säännöllisesti työnohjaukseen ja täydennyskoulutuksiin sekä seuraamalla ja noudattamalla viranomaisohjeistuksia ja tiedotteita. Kts. edellinen kohta omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä.</p>

4. HENKILÖSTÖ

<p>Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta</p> <p>FitMind Psychotherapies on yhden henkilön toiminimiyritys, jossa toimii psykoterapeutti, sosiaalipsykologi (VTM), personal trainer, ravinto- ja hyvinvointivalmentaja sekä mindfulness-ohjaaja Annina Aaltonen.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön rekrytointin periaatteista (kelpoisuuden varmistaminen: https://julkiterhikki.valvira.fi/ kielitaidon varmistaminen, lasten kanssa työskentelevien rikosrekisterin tarkistaminen jne.</p> <p>Rekrytointia ei toteuteta eikä sellaista ole suunnitelmissa.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lääkehoitosuunnitelmaan, potilasasiakirjakäytäntöihin ja latteiden- ja tarvikkeiden käyttöön.</p>
<p>Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta. Täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut.</p> <p>Toiminimiyritystä Annina Aaltonen päivittää vuosittain tietojaan ja osaamistaan tietoturvaan, asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn sekä ammatilliseen osaamiseensa liittyen uusimalla asianmukaisen tietoturvakoulutuksen, osallistumalla asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskeviin koulutuksiin ja/tai perehtymällä näitä koskeviin ajantasaisiin tietoihin Kelan, Valviran ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen internet-sivujen kautta sekä käymällä säännöllisesti kuukausittain työnohjauksessa ja osallistumalla vuosittain toimialojaan koskeviin täydennyskoulutuksiin.</p> <p>Työhyvinvoinnista huolehtiminen on keskeinen osa hyvää palvelua.</p>

5. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa. Asiakas- ja potilastyö toteutetaan asianmukaisissa vastaanottotiloissa toimistohotelli Reguksen tiloissa, missä on huolehdittu tilojen asianmukaisuudesta, kuten hyvästä äänieristyksestä, ilmastoinnista, siisteydestä sekä kalusteiden ja tilan soveltuvuudesta psykoterapiatyöhön. Psykoterapiaa voidaan toteuttaa erikseen sovitusti myös asiakkaan kanssa sovitussa paikassa, mikäli se kuuluu hoitosuunnitelmaan. Liikuntavalmennusta toteutetaan kuntosalilla, lenkkipolulla tai muussa asiakkaan kanssa erikseen sovitussa paikassa. Asiakas- ja potilastyötä tehdään myös etäyhteydellä Viivi-etäterapiapalvelun kautta. Fyysinen asiakas- ja potilastietoaineisto säilytetään kahden lukon takana vastaanottohuoneessa asianmukaisessa ja lukitussa kaapissa. Sähköinen asiakas- ja potilastietoaineisto sijaitsee korkeimman tietoturvan A1-luokan asiakas- ja potilastietojärjestelmissä. Sähköposti ja kotisivut ovat ssl-suojattuja.

Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta. Erityistä huomiota kuvauksessa tulee kiinnittää lääkehuolto- ja laboratoriotiloihin. Vastaanotto sijaitsee 4. kerroksessa, jonne pääsee ainoastaan kulkuluvan kanssa hissillä tai portaita pitkin 1. kerroksesta, jonka ulko-ovi on avoinna ainoastaan toimistoaikoina ja lukittuna muina ajankohtina. Vastaanottohuoneen ovi pidetään aina lukittuna. Vastaanoton ulkopuolella on odotustila ja käytävillä on useita wc-tiloja. Annina Aaltonen valvoo ja rajoittaa ulkopuolisten pääsyä vastaanottotilaan. Regus huolehtii muusta kulunvalvonnasta, murto- ja palosuojauksesta. Asianmukainen pelastussuunnitelma on tehty Reguksen toimesta.

Kuvaus siivous, jätehuoltoon ja vaarallisten jätteiden käsittelyyn liittyvistä menettelyistä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä tartuntavaarallisiin jätteisiin liittyviin käytäntöihin. (STTV:n oppaita 3.2006)

Toimitilan siivouksesta huolehditaan vuokranantajan toimesta viikoittain tai tarpeen mukaan useammin. Lisäksi Annina Aaltonen huolehtii itse siitä, että vastaanottohuone pysyy siistinä. Jätehuolto on järjestetty vuokranantajan toimesta. Toimitilassa ei ole eikä käsitellä tartuntavaarallista jätettä.

Terveystieteiden laitteen tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 1-4/2010. Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus [Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukseen](#).

Omaohjelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot:

Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanteiden ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Säteilyn käyttö terveydenhuollossa

Ionisoivan säteilyn käyttö terveydenhuollossa edellyttää Suomessa säteilylain (859/2018) 48 §:n mukaista Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupaa, ellei käytettävät toiminnot ole vapautettu turvallisuusluvasta säteilylain 49 §:ssä.

Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupa myönnetty

Kliinisen mikrobiologian laboratoriotointa

Tartuntatautiin vastustamistyössä tarvittavia laboratoriotutkimuksia ja tehtäviä voidaan suorittaa aluehallintovirastojen hyväksymässä laboratoriossa. Tartuntatautilaki (1227/2016) 18 §.

Kliinisen mikrobiologian laboratorion toimilupa voimassa

asti.

6. POTILASASIAMIES

Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot

1.1.2024 voimaan tulleen lain mukaan potilasasiamiestoiminta siirtyy hyvinvointialueiden vastuulle.

Potilasasiavastaavan sähköpostiosoite: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Potilasasiavastaavat 21.6.2024 tiedon mukaan Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen, Puh. 0941910230

Kuvaus menettelytavoista potilasasiamiehen tehtävien asianmukaisesta määrittelystä: neuvontatehtävä, avustustehtävä, tiedotus- ja koulutustehtävä, palvelujen laadun seuranta ja palautteen antaminen.

Potilasasiavastaavan tehtävät on määritelty laissa. Tarkemmat tiedot löydät täältä:

<https://vakehyva.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/sosiaali-ja-potilasasiavastaava#tab-introduction>

7. LÄÄKEHOITO

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta

Lääkehoitosuunnitelma on laadittava sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2021:6) mukaisesti. STM:n opas löytyy osoitteesta: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162847>

Ei koske tätä toimintaa.

Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa

Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä

Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta

8. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Toimitilojen osalta pelastussuunnitelma tehty vuokranantajan toimesta ja potilasturvallisuuteen kiinnitetty huomiota. Annina Aaltonen tapaa asiakkaan aina ensikäyntihaastattelussa, jota ennen kontakti asiakkaan kanssa on luotu sähköisessä Nordhealth connect -palvelussa. Alkuarviointi pyritään tekemään mahdollisimman huolellisesti arvioiden palvelun sopivuutta asiakkaalle. Ensikäyntejä on pääasiallisesti yksi, mutta tarpeen mukaan useampi. Asiakkaan kanssa keskustellaan ensikäynnillä hänen odotuksistaan ja tavoitteistaan sekä mahdollisista haasteista psykoterapiaansa tai valmennukseensa liittyen. Annina Aaltonen kertoo asiakkaalle ensikäynnin ja alkuarvioinnin aikana psykoterapiatyöskentelystä, kognitiivisesta käyttäytymisterapiasta, työskentelytavoistaan sekä valmennuksen ollessa kyseessä valmennuksen sisällöstä ja työskentelytavoista. Luottamuksellinen ja toimiva yhteistyösuhde on psykoterapeuttisen työskentelyn ydintä ja edesauttaa myös riskien sekä epäkohtien tunnistamista sekä korjaavien toimenpiteiden huomioimista. Haasteelliset tilanteet kirjataan ylös. Työnohjausta hyödynnetään riskien ja epäkohtien tunnistamisessa, läpikäymisessä sekä siinä, miten mahdolliset haasteelliset tilanteet voidaan ehkäistä tai hoitaa tulevaisuudessa. Valmennuksen ollessa kyseessä huolehditaan edellä mainitun lisäksi valmennustilojen asianmukaisuudesta ja turvallisuudesta sekä siitä, että asiakkaan terveydentila soveltuu valmennukseen. Aina tarpeen vaatiessa Annina Aaltonen ohjaa asiakkaan kääntymään osaavamman terveyden edistämisen tai hoidon ammattilaisen puoleen.

<p>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään</p> <p>Tilanteet käydään läpi asianosaisten kesken ja epäkohtia pyritään korjaamaan. Annina Aaltonen hyödyntää psykoterapiatyössään tarpeen mukaan työnohjaajansa antamaa tietoa, ohjausta ja tukea epäkohtien käsittelyssä.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan</p> <p>Epäkohtien läpikäymisen jälkeen korjaamistoimiin ryhdytään tarpeellisten toimijoiden kanssa. Korjaamistoimien etenemisestä annetaan palautetta asianosaisille.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille</p> <p>Epäkohdista ja korjaavista toimenpiteistä keskustellaan ja tarvittaessa annetaan kirjallinen tiedote asiasta.</p>
<p>Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: https://stm.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-00-3315-6</p>

9. POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

<p>Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta. Lisätietoa potilasasiakirjojen säilyttämisestä.</p> <p>Potilasrekisteriin tallennettavat tiedot ovat säädetty Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 13 §:n mukaan salassa pidettäväksi ja Henkilötietolain (523/1999) 32 §:n mukaan suojattaviksi. Potilas- ja asiakastietoja kirjaa ja käsittelee lainmukaisesti ja huolellisuutta noudattaen ainoastaan toiminimiyrittäjä Annina Aaltonen. Manuaalinen aineisto säilytetään kahden lukon takana, asianmukaisessa ja lukitussa arkistokaapissa. Ulkopuolisten pääsyä vastaanottoiloihin rajoitetaan. Kaikista asiakas- ja potilastiedoista tehdään sähköiset asiakas- ja potilastietomerkinnot ja kirjaukset lainmukaisesti asiakas- ja potilastieto- sekä laskutusjärjestelmään, joka täyttää korkeimman A1-tietojärjestelmäluokituksen mukaiset vaatimukset. Potilastiedoista tehdään lainmukaiset kantakirjaukset. Valmennustiedot kirjataan ainoastaan Annina Aaltosen sähköiseen asiakastietojärjestelmään, ei kantaan. Lisäksi asiakas- ja potilastietoja käsitellään A1-tietojärjestelmäluokan omaavassa sähköisen asioinnin palvelussa. Näistä tietojärjestelmistä tarkemmin tietosuojaselosteessa, minkä asiakas saa luettavakseen.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin. Täydennystä edelliseen kohtaan: Asiakas- ja potilastietoja kertyy myös hetkellisesti ssl-suojattuun sähköpostiin siltä osin kuin asiakas/potilas siellä itsestään ensimmäisen yhteydenottonsa yhteydessä kertoo. Heti ensimmäisestä viestistä, mikäli se johtaa ensikäyntiin, siirrytään asioimaan A1-tietojärjestelmäluokituksen omaavaan sähköisen asioinnin palveluun eikä asiakas- ja potilastietoja käsitellä sähköpostissa. Annina Aaltonen käyttää asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä kännykkää ja kannettavaa tietokonetta, missä tietoturva- ja tietosuoja on huomioitu. Osaaminen pidetään ajantasalla. Annina Aaltonen huolehtii siitä, että hänen tietoturva- ja tietosuoja koskevat tietonsa ovat ajantasaiset käymällä säännöllisesti uusinnan asianmukaisesta tietoturvakoulutuksesta. Aaltonen osallistuu asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskeviin koulutuksiin kuten Kanta-koulutuksiin, pitää tietonsa ajantasalla koskien asiakas- ja potilastietojen käsittelystä laadittua lainsäädäntöä sekä noudattaa Valviran, Kelan ja HUS:in ohjeita potilastietojen kirjaamisesta ja käsittelystä.</p>
<p>Tietosuojavaavaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Annina Aaltonen, 0504330406, annina.aaltonen@fitmind.fi</p>
<p>Potilasrekisterinpitäjän on laadittava yleisen tietosuoja-asetuksen (EU,2016/679) 30 artiklan mukainen seloste käsittelytoimista. Myös henkilötietojen käsittelijän on ylläpidettävä selostetta kaikista rekisterinpitäjän lukuun suoritettavista käsittelytoimista yleisen tietosuoja-asetuksen (30 art.) mukaisesti.</p> <p>Tietosuojavaavaltuetun selostepohja: https://tietosuoja.fi/seloste-kasittelytoimista</p> <p>Potilas- ja asiakasrekisterinpito -lomake (www.valvira.fi) Lomakkeen täyttöohje</p> <p>Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla: https://tietosuoja.fi</p>

10. POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Kuvaus menettelytavoista, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta.

Osana työskentelyä kerätään asiakaspalautetta. Palautteen äärelle pysähdytään, siitä keskustellaan tarvittaessa ja sen pohjalta tehdään tarvittaessa muutoksia toimintaan. Annina Aaltonen voi tarpeen mukaan käsitellä asiakaspalautetta työnohjauksessaan. Yhteydenotto potilasasiavastaavaan tarvittaessa.

Asiakas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta tapaamisissa, sähköisen asioinnin palvelun kautta tai puhelimitse. Annina Aaltonen kerää asiakkailtaan säännöllisesti palautetta ja kannustaa asiakkaitaan antamaan palautetta sekä keskustelemaan kanssaan palvelun vahvuuksista, heikkouksista ja mahdollisista epäkohdista.

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa

Palautteet käsitellään asianmukaisesti ja otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa sekä muuttamisessa. Tavoitteena on turvata ja edistää palvelun laatua, turvallisuutta, asiakastyytyväisyyttä sekä asiakkaan mahdollisimman hyvää hoitoa tai valmennusta. Salassapitovelvollisuutta huomioiden Annina Aaltonen käy tarpeellisilta osin läpi asiakaspalautteita työnohjauksessaan tavoitteena palvelun laadun vahvistaminen ja ammatillinen kehittyminen asiakkaiden hyväksi. Palveluntuottajana Annina Aaltosella on vastuu informoida asiakasta oikeudestaan olla yhteydessä potilasasiavastaavaan tmv. palveluntarjoajana antamaansa palvelua valvovaan tahoon asiakkaan sitä tarvitessaan / tiedustellessaan.

Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Toiminimiyrittäjä Annina Aaltonen pyrkii kehittämään toimintaansa pitkäjänteisesti ensisijaisesti koulutuksen ja työnohjauksen sekä asiakaspalautteiden pohjalta.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (Potilaslaki 785/1992) 10 §:n mukaisesti terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan asiaa. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Kohtuullisena aikana voidaan yleensä pitää 1-4 viikon vastausaikaa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin. Lisätietoa Valviran sivuilta https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden_valvonta/muistutukseen-vastaaminen

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta

Muistutuksiin vastataan huolellisesti ja asianmukaisesti edellä kuvattujen ja Valviran antamien ohjeiden sekä lain mukaisesti. Asiasta käydään keskustelua ja tarvittaessa annetaan kirjallinen selvitys asianosaisille.

11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Toiminimiyrittäjä Annina Aaltonen seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista jatkuvana prosessina osana työtään, päivittää ja vahvistaa omavalvontasuunnitelman vähintään vuosittain, ja silloin jos FitMind Psychotherapies -yrityksen toiminnassa tapahtuu asiakasturvallisuuden tai palvelun laatuun liittyviä muutoksia.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

kts. edellä.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Omaavolontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

Vantaa 21.6.2024

Omaavolontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Annina Aaltonen

Nimen selvennys

Omaavolontasuunnitelman liitteet:

Asiakkaille ja potilaille annetaan yhteistyön alussa omavalvontasuunnitelman lisäksi tietosuojaseloste, mikä on nähtävissä toimitiloissa sekä sähköisenä asiakirjana.